

Telefontraining für Service & Verkaufsunterstützung

Ihre Mitarbeiter arbeiten am Empfang, im Service oder in der Verkaufsunterstützung? Ihre Mitarbeiter nehmen Anrufe entgegen, leiten sie weiter, beraten Kunden und Interessenten oder telefonieren Angeboten hinterher, um daraus Aufträge zu gewinnen? Dann ist dieser Kurs der richtige für Sie. Wir entwickeln mit Ihnen und Ihrem Team eine gut verständliche, freundliche und serviceorientierte Gesprächsführung. Mit unserem Ansatz „Wirksamer Beziehungsarbeit“ gehen wir auf die Themen Service-Haltung, Freundlichkeit, Stimme, Artikulation, Sprechgeschwindigkeit ein, aber auch auf Lösungsorientierung, Argumentation, Wettbewerbsvorteile und Gesprächsführung und sorgen so für mehr Sicherheit beim Telefonieren – ohne Sie und Ihr Team zu verbiegen. Ziel ist es, eine erstklassige Visitenkarte des Unternehmens zu entwickeln, die für Kunden und Interessenten vom ersten telefonischen Kontakt an angenehm erlebbar ist und Sie und Ihre Teammitglieder zu geschätzten Gesprächspartnern macht. Über diesen Weg wird die telefonische Nachverfolgung von Angeboten erfolgreicher und macht sich über höhere Umsätze bezahlt.

Inhalte

- Was guten Service ausmacht und wie ich selbst behandelt werden möchte
- Was Verständlichkeit, Freundlichkeit und Hinwendung bewirken können
- Mein persönliches Service-Niveau und das meines Unternehmens
- Wie ich mich optimal aufs Gespräch vorbereite und ein positives Gesprächsklima herstelle
- Hilfreiche Kommunikationsmethoden kennenlernen und üben
- Übungen zu Telefonannahme, Weiterleitung und Beratung
- Wie ich ein interessantes und angenehmes Telefonat gestalte
- Zusatzgeschäft generieren und Angebotsnachverfolgung mit kreativer Argumentation
- Wie ich Gespräche so führe, dass Umsätze steigen werden
- 14 Schritte für mehr Sicherheit beim Telefonieren

Das lernen Sie & Ihre Servicemitarbeiter

- Wie ich die Unternehmensmarke mit Freundlichkeit und Service-Haltung nach außen trage
- Wie ich Gespräche angenehm, anregend und überzeugend gestalte
- Wie ich es schaffe, Marketingaussagen zu überzeugenden Argumenten zu machen
- Wie ich durch die richtige Zielsetzung zum Erfolg komme
- Wie ich Freude am Telefonieren steigern kann und meinen Erfolg messe

So profitiert Ihr Unternehmen

- Mitarbeiter arbeiten motiviert und erfolgreich in einem professionellen Servicebereich
- Ihre Mitarbeiter am Telefon werden zu Markenbotschaftern
- Kunden werden gewonnen und gehalten oder zurückgewonnen
- Sie gewinnen leichter neue Mitarbeiter für Service und Vertriebsunterstützung

Sie erhalten professionelle Unterlagen & eine qualifizierte Teilnahmebestätigung.

Dauer: 1,5 Tage

Preis: Gruppen- bzw. Workshop-Preis auf Anfrage.